

Conditions particulières du Service OverSat

1. OBJET ET DÉFINITIONS

Les présentes ont pour objet de définir les conditions et limites suivant lesquelles GLOBALTEL fournit au Client le Service.

Il est convenu que les termes ci-dessous auront la compréhension indiquée dans les présentes.

Utilisateur : toute personne physique ou morale disposant d'un Compte Utilisateur sur la plateforme de Service OTT. Il n'y a pas de relation commerciale entre le GLOBALTEL et l'Utilisateur. Le Client assume seule toute responsabilité vis-à-vis de l'Utilisateur

Plateforme de service OTT : Service fourni au Client par GLOBALTEL conformément à la description du service faite l'Article 2 »

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service a pour vocation à fournir un service de diffusion de contenu tel que de la vidéo, de l'audio et du texte. Ce contenu est généré par le Client et chargé par lui sur la plateforme de service OTT. Le contenu du Client est alors accessible via un Compte Utilisateur depuis un Kit Utilisateur Satellite ou depuis l'Internet.

2.1 LE SERVICE INCLUS :

- L'accès à la Plateforme de Service OTT de GLOBALTEL permettant d'intégrer et d'organiser du contenus (video, audio et texte) et de gérer des Comptes Utilisateurs.
- Comptes Utilisateurs créés par le Client et permettant aux Utilisateurs d'accéder au contenu chargé par le Client.
- Kit Utilisateur Satellite sont des Equipements permettant aux Utilisateurs d'accéder aux contenus mis à disposition par le Client sur la Plateforme de Service OTT.
- Interface Utilisateur est une application mobile gratuite téléchargeable depuis le market place Google et Apple permettant à un Utilisateur, disposant d'un Compte Utilisateurs d'accéder et de visualiser le contenu mis à disposition par le Client sur la plateforme de Service OTT.
- Un service NOC disponible 24h/24 h et 7 jours sur 7 durant toute la période du Service.
- Des points focaux (adresses électroniques et numéros de téléphone) dédiés au Client pour toute escalade lors de la Mise en Service ou en cas d'incidents.

2.2 PLATEFORME DE SERVICE OTT

L'accès sécurisé à la Plateforme de Service OTT est réalisé par l'intermédiaire des login administrateur et mot de passe confiés au Client. Le Client peut se connecter à la plateforme de Service OTT depuis n'importe quel accès Internet.

L'interface des Utilisateurs est personnalisable. Elle sera initialisée par GLOBALTEL à partir des indications données par le Client lors de la phase de Mise au Service. Par la suite, le Client aura la faculté des modifications à sa convenance.

Lors de la mise en Service, les équipes de GLOBALTEL assureront la formation des équipes du Client à l'utilisation de la Plateforme de Service OTT notamment concernant l'intégration de contenu, la

diffusion de ce contenu, la personnalisation de l'interface Utilisateur et la gestion des Comptes Utilisateurs.

2.3 COMPTE UTILISATEUR

Le Client a la faculté de créer, modifier, suspendre et supprimer des Comptes Utilisateurs à sa convenance depuis la plateforme de Service OTT.

Le Client a la charge de communiquer aux Utilisateurs leur login et mot de passe permettant d'accéder à leur Compte Utilisateur.

Il est convenu que le Client créera un Compte Utilisateur pour chaque Utilisateur distinct. En d'autres termes, un Compte Utilisateur ne peut être partagé par plusieurs Utilisateurs.

Les Comptes Utilisateur actifs sont comptabilisés toutes les fins de mois et sont facturés en début du mois suivant.

2.4 KIT UTILISATEUR SATELLITE

À tout moment, le Client peut passer commande à GLOBALTEL d'un Kit Utilisateur Satellite.

Le Client communiquera à GLOBALTEL le Compte Utilisateur qu'il souhaite associer au Kit Utilisateur Satellite. Dès lors, GLOBALTEL mettra à disposition les équipements composant le Kit Utilisateur Satellite et procédera à leur installation et paramétrage sur le Site, sur le territoire tchadien, désigné par le Client.

Durant la durée du Service, GLOBALTEL assurera le service après-vente des Kits Utilisateurs Satellite pour une durée maximum de dix (10) ans.

La liste des Equipements du Kit Utilisateur Satellite est détaillée dans le Bon de Commande signé par les Parties.

3. RESPONSABILITE DU CONTENU

Le Client est seul responsable du contenu édité sur la plateforme de Service OTT devant la loi et les autorités tchadiennes.

4. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Indicateurs	Objectifs
Disponibilité annuelle de la plateforme de Service OTT	99,90% en 24/24
Garanti Temps de Rétablissement de la plateforme de Service OTT	4 heures en 24/24

4.1 MODE OPERATOIRE

Avant de notifier un incident, le Client doit au préalable s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux qui ne sont pas sous la responsabilité de GLOBALTEL et/ou sur le LAN du Client.

GLOBALTEL met à la disposition du Client un NOC accessible par téléphone ou par courrier électronique. Le Client notifie le NOC de tout incident affectant le fonctionnement du Service. Le Client précise, lors de la notification, le numéro du contrat, la nature du défaut constaté, le numéro téléphonique de la personne à contacter, ainsi que son courrier électronique.

GLOBALTEL donne au Client un numéro d'enregistrement du ticket d'incident. L'enregistrement de l'incident contient, outre le descriptif de l'incident, l'heure d'appel, ainsi qu'un

numéro unique communiqué au Client et utilisé pour toute communication ultérieure concernant l'incident. Pendant toute la durée de l'incident, le Client se rend disponible pour le personnel de GLOBALTEL et coopère avec celui-ci en vue de faciliter le traitement de l'incident. Si le client ne se rend pas disponible durant l'incident, la durée du ticket sera gelée jusqu'à ce que le client soit à nouveau disponible.

Dans un premier temps, le support technique de GLOBALTEL recherchera l'origine ou la cause de l'incident avec le Client. Dans la mesure du possible, GLOBALTEL précise au Client le diagnostic et la durée prévisible de l'interruption. GLOBALTEL informe régulièrement le Client du déroulement de la résolution de l'incident. Lorsque le problème est identifié et qu'il est entièrement imputable à GLOBALTEL, le support technique de GLOBALTEL effectuera diverses actions à distance pour la réparation du Service. S'il s'avère que ces opérations ne suffisent pas à corriger l'incident, GLOBALTEL enverra un technicien pour résoudre le problème sur le site du Client.

Si le dérangement n'est pas confirmé, GLOBALTEL peut, à la demande du Client et sous réserve de faisabilité, mettre le Service en observation durant 24 heures, le Service est alors inutilisable par le Client et le temps d'observation n'est pas compté dans la durée d'indisponibilité.

4.2 DISPONIBILITE

La disponibilité du Service est annuelle. Elle est calculée sur la base d'une année calendaire à partir de la date d'Activation du Service. Le taux de disponibilité est calculé sur une base annuelle de la façon suivante :

$$\frac{\text{somme de temps disponibles en heure dans l'année}}{(\text{temps total en heure par an})} \times 100$$

Le temps d'indisponibilité du service est pris en compte en 24/24. L'Indisponibilité du Service est calculée en réalisant la somme des durées en heures des tickets d'incident critiques correspondant à une inaccessibilité totale de la Plateforme de Service OTT pour une période plus longue de 60 secondes consécutives. On entend par « incident Critique » un problème qui se caractérise par l'interruption totale du Service.

4.3 PENALITE DU SERVICE AVEC L'OPTION SLA+

GLOBALTEL garantit un niveau de qualité du Service conformément aux tableaux ci-dessous. Toutes les pénalités cumulées que paierait GLOBALTEL en cas

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE OverSat

v Aout 2026

de non-respect de ses engagements de service ne peuvent dépasser le montant correspondant à un mois d'abonnement de la Plateforme de Service OTT. Les pénalités ne pourront être demandées par le Client qu'à l'issue de chaque année de fonctionnement du Service. Les pénalités dues pour le Service sont payées sous forme de crédits à déduire de la prochaine facture du Service.

Le pourcentage applicable pour le calcul de toute remise sera égal au montant correspondant au tableau ci-dessous, uniquement pour une indisponibilité du service pour un Site donné :

Disponibilité du Service	Pourcentage de remise applicable à l'abonnement à la Plateforme de Service OTT
99,90% ou plus	0%
de 99,00% à 99,89%	4%
de 98,00% à 98,99%	8%
de 97,50% à 97,99%	12%
de 97,50%	15%

Dans le cas où le service ne peut être rétabli à l'intérieur des délais mentionnés ci-dessus pour un motif entièrement imputable à GLOBALTEL, ce dernier peut, sur demande du Client, payer une pénalité selon les cas figurant dans le tableau ci-dessous :

Dépassement	Pénalité associée
De 4 à 24 heures de dépassement	5% du montant correspondant à un mois d'abonnement à la Plateforme de Service OTT par tranche de 12 heures

5. MATRICE D'ESCALDE

La matrice d'escalade complète et à jour sera fournie au Client lors de la Mise en Service.

	Incident Critique	Incident Majeur	Incident Normal	Qui contacter (par téléphone ou par email) ?
Niveau 1	T0	T0	Non applicable	NOC
Niveau 2	T0+4h	T0+12h	Non applicable	Responsable NOC
Niveau 3	T0+8h	T0+24h	Non applicable	Responsable des Opérations
Niveau 4	T0+12h	T0+36h	Non applicable	Directeur Technique
Niveau 5	T0+16h	T0+48h	Non applicable	Directeur Général